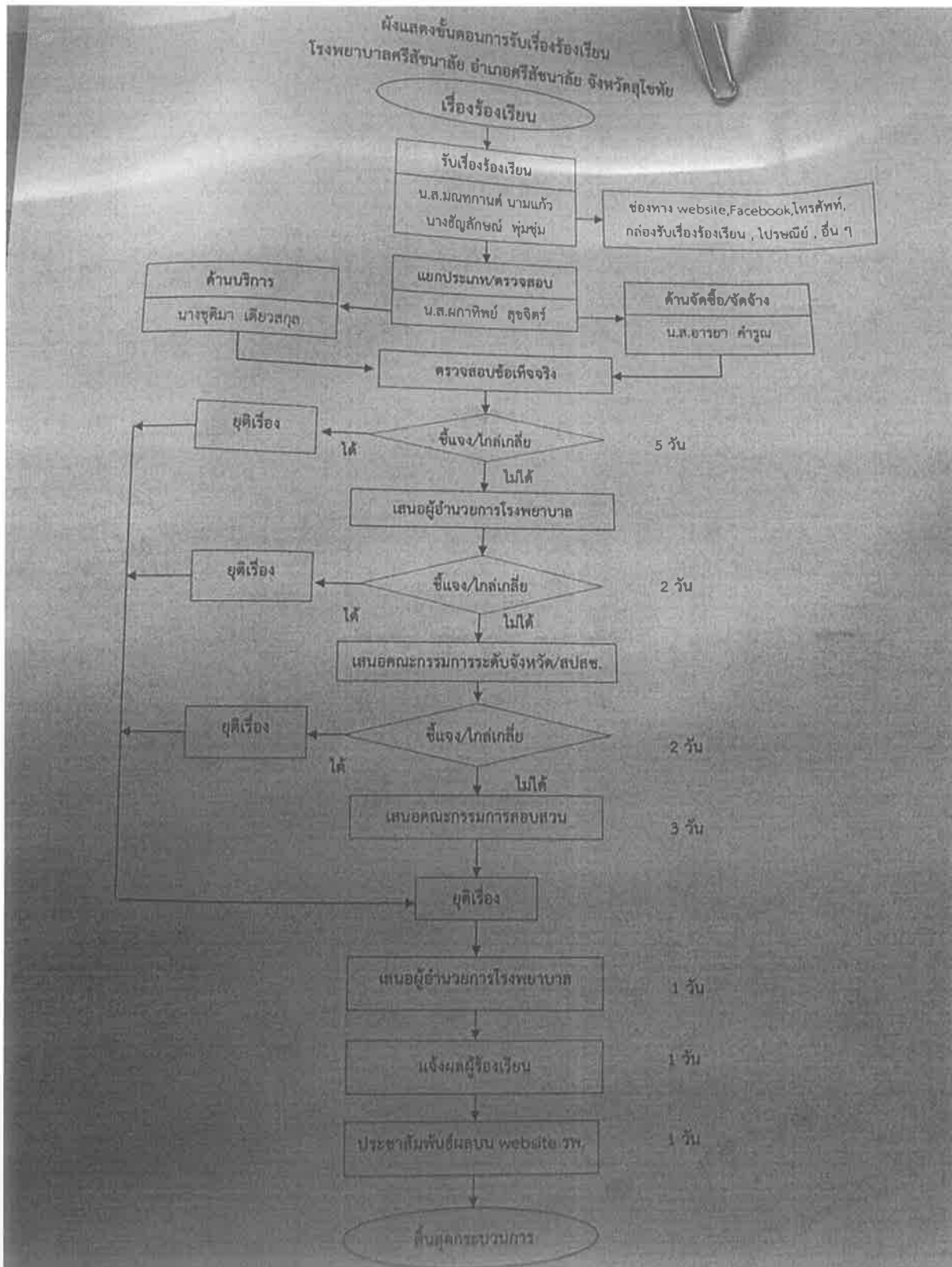


## บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

### ๒.๑ กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลศรีสะเกษ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสะเกษ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่ง หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่อง นั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน



## ๒.๒ การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นประเภท
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

## ๒.๓ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

**การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้**

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลศรีสะเกษ [www.sshos.go.th](http://www.sshos.go.th)

โดย Login ผ่าน Facebook (คลิกปุ่มด้านขวากลาง)

- เฟสบุ๊คแฟนเพจโรงพยาบาลศรีสะเกษ

- ผู้ดูแลเฟสบุ๊คโรงพยาบาลจะนำข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศรีสขเวช

วันที่ ..... เวลา .....

สถานที่ตั้ง .....

เรื่องข้อเสนอแนะ /ความคิดเห็น

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด .....

ลงชื่อผู้แสดงความคิดเห็น .....

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศรีสขเวช

วันที่ ..... เวลา .....

สถานที่ตั้ง .....

เรื่องข้อเสนอแนะ /ความคิดเห็น

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

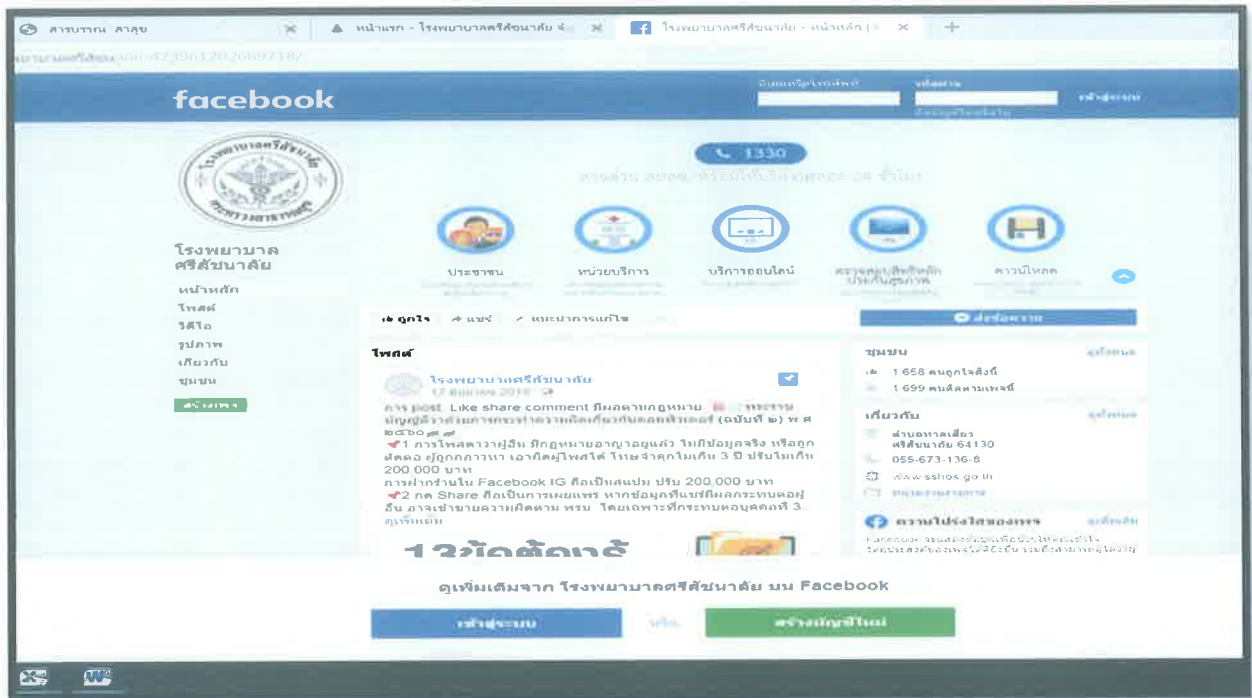
เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด .....

ลงชื่อผู้แสดงความคิดเห็น .....

กล่องรับข้อเสนอแนะและจุดให้บริการทั่วโรงพยาบาล ฯ

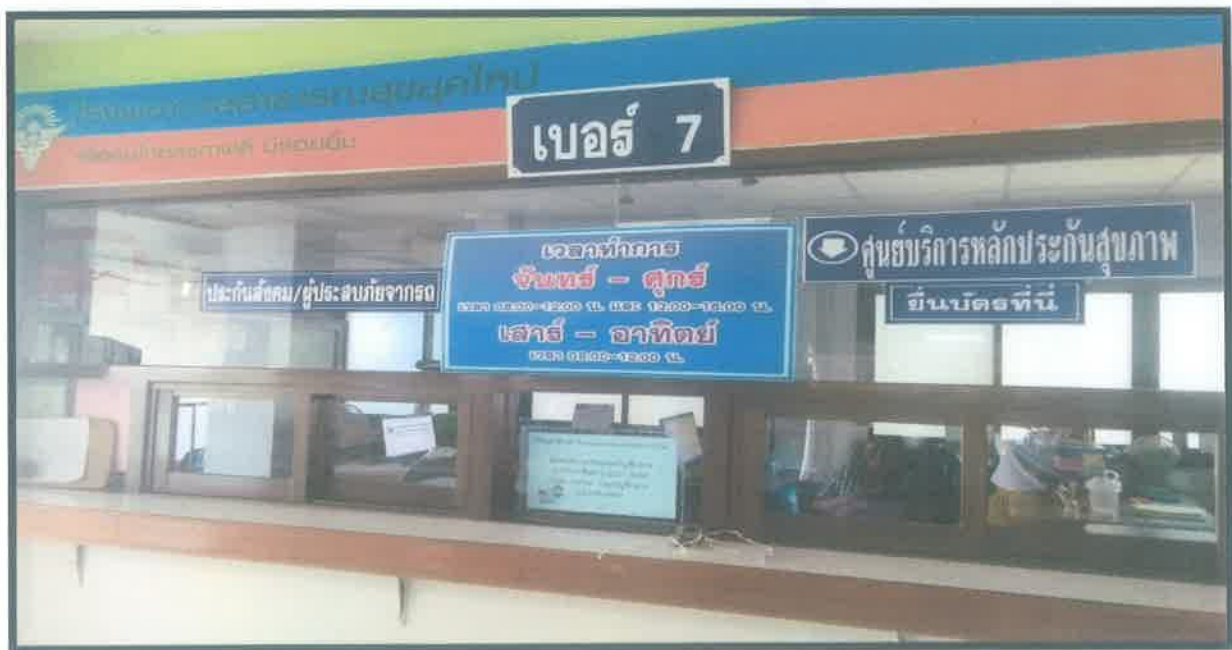


# Face book โรงพยาบาลศรีสะเกษ



## ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

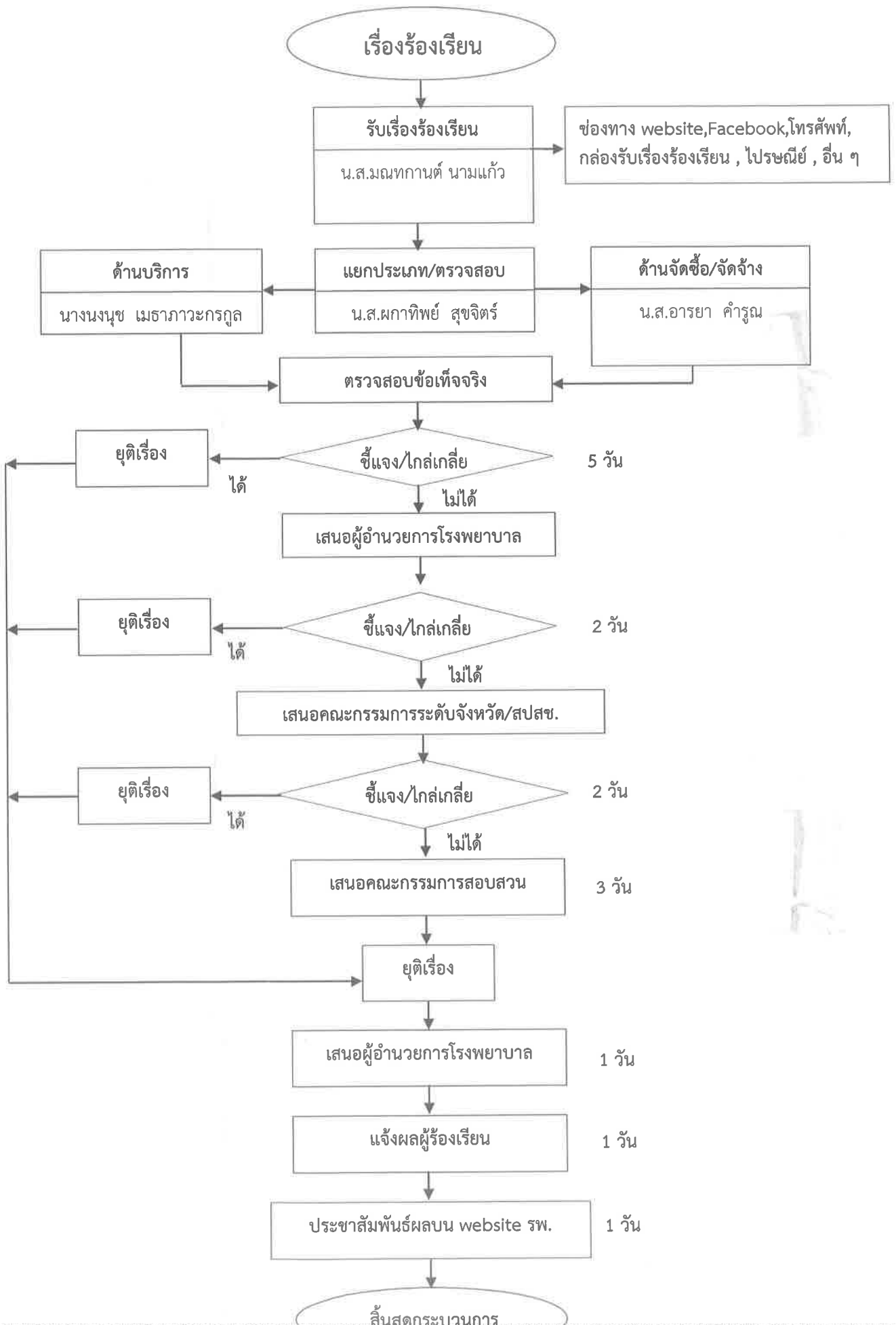
- ✚ ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ✚ รับเรื่องร้องเรียน
- ✚ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- ✚ รับคำร้อง ม.๔๑







ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลศรีสะเกษ อ.ศรีสะเกษ จ.สุโขทัย





เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีสะเกษ

ผู้รับบริการ/ญาติ/ประชาชน

4 มีค2563

เรื่องร้องเรียน/ทุกข์/บริการ

ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง  
(Risk Management)

แยกประเภท  
ความเสี่ยง

ความรุนแรงน้อย (A-C)

รุนแรงระดับปานกลาง (D-F)

ทุกเดือน สรุปรายงานความเสี่ยงระดับ  
โรงพยาบาล /รพสต.

แก้ไข ปรับปรุง

รายงานภายใน 30 วัน

จัดการ/แก้ไข /ปรับปรุง

รายงานภายใน 7-15 วัน

กลุ่มกฎหมาย

นำเสนอต่อคณะกรรมการ กกบ./คป  
สอม  
เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

แก้ไขได้

รุนแรงมาก(G H I)

แก้ไขไม่ได้

เป็นเหตุการณ์เฝ้าระวัง  
( sentinel event)รายงานภายใน 24-48 ชม.

รายงานทีมผู้บริหาร

รับสถานการณ์จัดการแก้ไขทันที

เผยแพร่สาธารณชน  
รับทราบผ่าน web  
site หรือช่องทางอื่นๆ  
แบ่งออกเป็นข้อ  
ร้องเรียนด้านบริการ  
และการจัดซื้อจัดจ้าง

ตรวจสอบข้อเท็จจริง ลงไกล่เกลี่ย  
-ทีมไกล่เกลี่ย

ยุติได้แจ้ง  
ผู้  
ร้องเรียน

ประสานงาน  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไกล่เกลี่ยภายใน 3 วัน

ไม่สำเร็จ 7-14 วัน

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเขต /นักสันติวิธีเขต

เกี่ยวข้องกับ พรบ.ประกันสุขภาพ พ.ศ.2545

ยุติไม่ได้

สำเร็จ

เกี่ยวข้องกับ ม.41 งานประกัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
อนุกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานระดับจังหวัด

RRT ระดับจังหวัด  
คณะกรรมการไกล่เกลี่ยจังหวัด/นัก  
สันติวิธีจังหวัด

ไม่สำเร็จ 3-7 วัน

ยุติเรื่องภายใน 30 วัน +สรุปส่งรายงาน

พิจารณาเบื้องต้น

ไม่เข้าข่าย ม.57 ม.59

ยุติเรื่อง

เข้าข่าย ม.57 ม.59

ส่ง สปสช.เขต

คณะกรรมการ ควบคุมคุณภาพ  
มาตรฐาน

แจ้งจังหวัด/หน่วยบริการ/ผู้ร้องเรียน

คณะกรรมการสอบสวน

การจัดระดับความรุนแรง			
ระดับ	Clinic เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	Non-Clinic	การส่งรายงาน
<input type="checkbox"/> A	มีโอกาสดังความผิดปกติ(ยังไม่ชัด)	<input type="checkbox"/> ระดับ 4 = มีโอกาสเกิดความผิดปกติ (near miss)	30วัน
<input type="checkbox"/> B	เกิดขึ้นแต่ไม่ถึงผู้ป่วย (ตรวจสอบพบก่อน)		
<input type="checkbox"/> C	ถึงผู้ป่วยแต่ไม่มีอันตราย(เหตุฉกฉว)	<input type="checkbox"/> ระดับ 3 น้อย / miss =เกิดความผิดปกติ กระทั่งต้องระงับงานเล็กน้อยถึงชี้ให้เห็น	3 วัน
<input type="checkbox"/> D	ต้องมีการแจ้งให้ทันจริงไม่เกิดอันตราย		
<input type="checkbox"/> E	ต้องทำการรักษา แก้ไข	<input type="checkbox"/> ระดับ 2 ปานกลาง = เกิดความผิดปกติ กระทั่งต้องระงับงาน แก้ไขได้ระดับหนึ่ง	2 วัน
<input type="checkbox"/> F	ต้องจับ admit /นอนกายนัดตั้ง Refer		
<input type="checkbox"/> G	ทำให้เกิดความพิการ	ระดับ 1 มาก = อาจก่อให้เกิดการฟ้องร้อง	รายงานด้วยวงเล็บและเขียน
<input type="checkbox"/> H	ต้องทำการแจ้งจัดคดี	ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอก	ส่งภายใน 1 วัน
<input type="checkbox"/> I	เสียชีวิต		

ช่องทางการร้องเรียนทางสาธารณสุข

-บุคลากรทุกเครือข่ายคปสม.ศรีสะเกษ

-ผู้รับความคิดเห็น ทุกจุดใน โรงพยาบาล

-โรงพยาบาลศรีสะเกษ หมายเลขโทรศัพท์ 055-673136-8

-งานประกันสุขภาพ 086-4491845 ,055-673136-8 ต่อ 153 fax 055-672223

--www.sshos.go.th , facebook :โรงพยาบาลศรีสะเกษ

-สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

ช่องทางการร้องเรียนภายนอก

1.ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสะเกษ

2.กำนันผู้ใหญ่บ้านของอำเภอศรีสะเกษ

3.องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอศรีสะเกษ

4.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ

นิยาม

เรื่องร้องเรียน

ตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

เรื่องร้องทุกข์

-เรื่องที่เดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ ไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ส่วน

ใหญ่เกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

เรื่องบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียน)

ม.41 ..เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ในกรณีที่ได้รับบริการ ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหาย ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ”

ม.57 ..หน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้รายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา

ม.59.. ในกรณีที่ผู้รับบริการผู้ใดไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุขที่กำหนดจากหน่วยบริการหรือหน่วยบริการเรียกเก็บค่าบริการจากตนโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำหนด หรือไม่ได้รับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการภายในระยะเวลาอันสมควร ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน

-การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปฏิบัติตามแนวทางราชการแผ่นดิน ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี